



**FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

<b>RECLAMO N°</b> 000024		<b>2020 - AAP - AQP</b>	
1	<b>Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>		
	Dayana Flo. de Maria Fuentes Chavez		
	Teléfono 967 280 114		
2	<b>Correo electrónico</b> dayana6730@hotmail.com		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
3	<b>Documento de Identidad del Reclamante</b>		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	42838573		
4	<b>Domicilio del Reclamante</b> C		
	Calle / Jirón / Avenida		
	Calle Tambo 161 Urb. San Juan Bautista - Chorrillos		
	Provincia / Departamento		
	Lima		
	País		
	Peru		
5	<b>Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo</b>		
	Administrador del Aeropuerto		
6	<b>Identificación y Precisión del Reclamo</b>		
	<p>Al momento del control en el Puesto de Seguridad, la Sra. Gabriela Cruz encargada del control, toco a mi menor hija de 5 meses sin ninguna medida de Bio seguridad para haber pasado dicho puesto sin que se activara la alarma, pese a la indicación de mi persona, además la cacha de mi menor hija la colocaron en un recipiente de otro pasajero, pudiendo ocasionar que se contagie en estos tiempos de pandemia</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7	<b>Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>		
	Firma		Huella digital
			
	Fecha: 15 de Noviembre de 2020		



## **RESOLUCIÓN N° 0024-2020-AAP-AQP**

**Expediente : 0024-2020-AAP-AQP**  
**Reclamante : Dayana Flor de María Fuentes Chavez**

Arequipa, 25 de noviembre de 2020

### **VISTO:**

El reclamo N° 0024-2020-AAP-AQP, de fecha 14 de Octubre de 2020, interpuesto por Dayana Flor de Maria Fuentes Chavez identificado con DNI N° 42838513 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodriguez Ballon" de la ciudad de Arequipa (en adelante, el Aeropuerto).

### **CONSIDERANDO:**

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la sociedad concesionaria del Aeropuerto en virtud al Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano el 05 de enero de 2011. En consecuencia, tiene a su cargo, entre otros, los servicios referidos al uso y acceso a la infraestructura aeroportuaria, así como la seguridad de las instalaciones del Aeropuerto.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN publicada el 11 de junio del 2011, se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento de OSITRAN).

Que, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, el Reglamento) adaptado al Reglamento de OSITRAN, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 052-2011-CD-OSITRAN y entró en vigencia a partir del 02 de noviembre de 2011.

Que, el Artículo 5° del Reglamento, establece los supuestos que pueden ser materia de reclamos, siendo que estos deben ser interpuestos por el Usuario dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que hubiesen dado lugar al reclamo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 13° del Reglamento. Del mismo modo, los reclamos deben cumplir los requisitos de presentación previstos en el Artículo 16° del Reglamento.

Que, la Reclamante presenta su queja debido a que el personal AVSEC habría efectuado el registro personal de su mejor hija, sin observar ninguna medida de bioseguridad, pese a haber pasado el portico sin que se activara la alarma; del mismo modo refiere que la colcha de su menor hija se habría colocado en una bandeja de otro pasajero y que esta se habría contaminado.

Que, sobre el particular es oportuno señalar que resulta comprensible el malestar expresado por la Reclamante, no obstante, es importante señalar que dada la coyuntura sanitaria que venimos atravesando el Ministerio de Transportes y Comunicaciones mediante Oficio Circular N° 019-2020-MTC/12.04, estableció medidas temporales en materia de seguridad de la aviación la cual entre otras establece que se efectuaran inspecciones físicas (manuales) unicamente a las personas, equipajes o bultos, cuando exista una sospecha o certeza respecto a la presencia de un artículo prohibido.

Que, en ese orden de ideas, dado que la reclamante se nego a retirar el arnes en el cual cargaba a su menor hijo, resultaba razonable que nuestro personal AVSEC proceda con la





inspección física (manual) del menor de edad que era sujetado en dicho arnés, previa solicitud para efectuar el mismo, y observando todas las medidas de seguridad para su ejecución conforme se puede apreciar del Reporte de Seguridad Aeroportuaria, el mismo que se anexa a la presente resolución como Anexo 1

De otro lado, en cuanto a los hechos de la colcha que habría sido colocado en la bandeja de inspección de otro pasajero es preciso señalar que de las imágenes se puede advertir que es la propia reclamante que coloca dicho objeto en su bandeja de inspección y debido al peso de las cortinas de plomo de la maquina de rayos x esta fue arrastrado a otra bandeja distinta a la inicialmente colocada.

Del mismo modo, es importante precisar que AAP viene tomando medidas para mantener la seguridad y la salud de nuestros pasajeros es estricto cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Oficio Circular N° 019-2020-MTC/12.04 por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por la Reclamante; sin embargo, conforme se ha señalado precedentemente no se advierte incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

Finalmente, resulta necesario precisar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de quince (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en artículo 21° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

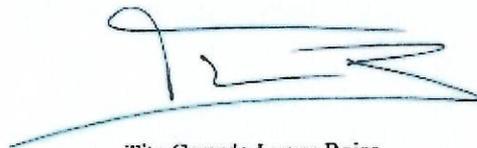
#### **SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 0024-2020-AAP-AQP- interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

#### **AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



**FORMATO  
REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA**

SEG-AAP-FO-001(a)  
Versión: 01  
Fecha de emisión:  
07/09/2017

**FECHA:** 17 de Noviembre de 2020

**HORA:** 09::00 horas

**DE:** Gabriela Arce Mendoza

**CARGO:** Oficial AVSEC

**PARA:** Tito Gerardo Luque Rojas

**CARGO:** Administrador de Aeropuerto

**ASUNTO:** Descargo reclamo N° 000024-2020-AAP-AQP

**HECHOS**

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 08:50 horas aproximadamente del día 15 de noviembre del presente año, cuando me encontraba controlando el ingreso en el pórtico detector de metales se presentó la pasajera de nombre Dayana Flor de Maria Fuentes Chavez junto a su menor hija, a quien llevaba sujeta al pecho con un arnés para bebés, a su paso por el pórtico detector de metales este no se activó pero a fin de validar el control le indiqué a la pasajera que debía realizar una inspección manual adicional, haciéndole de conocimiento el motivo y la normativa aplicable, Oficio Circular 019-2020-MTC/12.04 emitido por Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sobre Medidas Temporales en materia de seguridad de la aviación, donde en el literal c indica a la letra:

*"No se requiere realizar inspecciones aleatorias a las personas, equipajes o bultos de acuerdo a una frecuencia o cantidad mínima. Realizar únicamente inspecciones físicas (manuales) a las personas, equipajes o bultos, cuando exista una sospecha o certeza respecto a la presencia de un artículo prohibido."*

Para tal fin, inicialmente le solicite a la pasajera se retire el arnés, situación sobre la cual recibí una negativa. Seguidamente, le solicité a la pasajera su autorización para proseguir con la inspección manual, la pasajera con malestar accedió a que proceda a realizarla. Cabe mencionar que para realizar la inspección manual me encontraba utilizando guantes de nitrilo descartables, los mismos que son desechados y repuestos por unos nuevos

inmediatamente después de realizar una inspección manual; así como contamos con alcohol para desinfectar los mismos constantemente.

Una vez culminada la inspección en el pódico detector de metales y habiendo verificado la validez del mismo, la pasajera se acercó a recoger sus pertenencias y se percató que una de ellas (una manta) se encontraba en otra bandeja que no era la suya; se le explicó a la pasajera la posibilidad de que no haya colocado bien sus pertenencias en la bandeja y al ingresar a la máquina de rayos x, el peso de las cortinas de plomo pudieron haber arrastrado la manta y esta cayera en la siguiente bandeja, hecho que pasa a menudo y hemos podido ser testigos por una mala colocación de objetos en las bandejas; la pasajera bastante ofuscada indicó que no era posible y que otra persona debió haber movido sus pertenencias y estas ya se encontraban contaminadas. A pesar de las explicaciones la pasajera solicitó el libro de reclamaciones el cual fue entregado.

Se adjuntan los siguientes documentos:

1. **Adjunto 1:** Oficio Circular 019-2020 –MTC/12.04 Medidas temporales en materia de seguridad de la aviación
2. **Adjunto 2:** Evidencia fotográfica ingreso/salida bandeja por máquina de rayos x.
3. **Adjunto 3:** Uso y reposición de guantes de nitrilo para inspección.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente



Gabriela Arce Mendoza  
Oficial AVSEC

**Anexo 1**

Adjunto  
Oficio Circular 019-2020-MTC/12.04

**Medidas en seguridad de la aviación (aviation security) – Operador de Aeródromo**

- a) No requerir a los pasajeros, tripulación y usuarios el retiro de sus mascarillas, al momento de la inspección. En el caso exista una necesidad como parte del proceso de inspección que el pasajero se retire la mascarilla, este deberá ser realizado tomando en cuenta las medidas de prevención sanitarias.
- b) Los pasajeros o usuarios que activen el pórtico detector de metales (PDM) serán inspeccionados en forma focalizada en el área donde muestra la señal visual del PDM. La inspección focalizada se puede realizar a través del detector manual de metales, inspección física o una combinación de ambas.

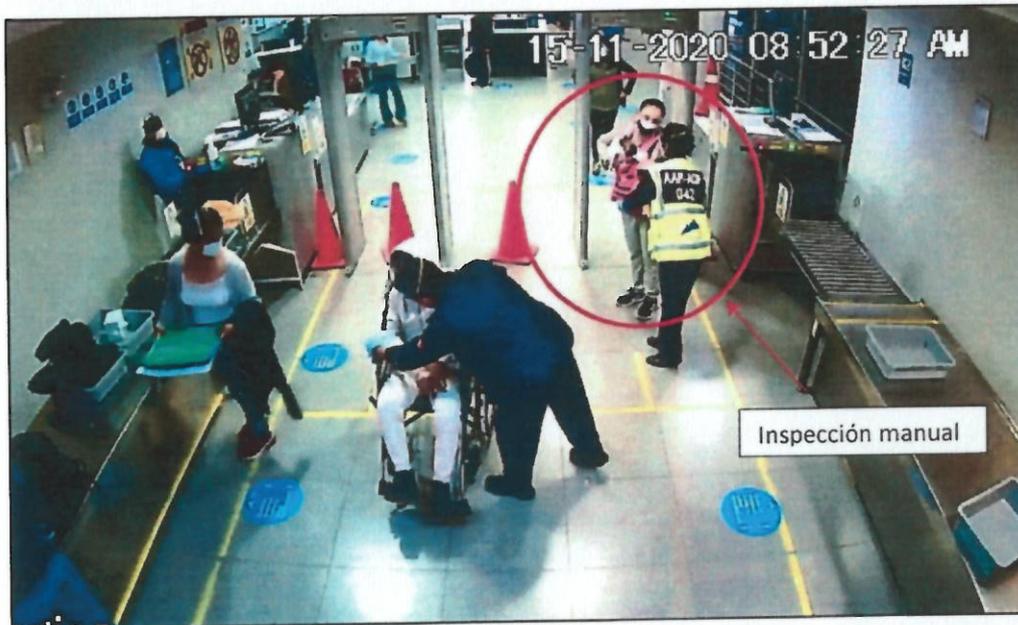
*Nota 1: Informar a los pasajeros que ante la activación del PDM, deben retornar y retirar los artículos metálicos que puedan haber activado la alarma del PDM (ej. Lanzas, celular en el bolsillo, etc.). En caso de que no se pueda identificar el motivo de la alarma, se procederá con la inspección focalizada a fin de prevenir el ingreso de un artículo prohibido en la persona. En caso de que el volumen de pasajeros haga impracticable la solicitud de retorno, se procederá con la inspección focalizada.*

*Nota 2: La inspección de los pasajeros de género masculino, se hará por parte de un oficial del mismo género, mientras que las oficiales de género femenino podrán realizar las inspecciones en las personas de cualquier género y niños.*

- c) No se requiere realizar inspecciones aleatorias a las personas, equipajes o bultos de acuerdo a una frecuencia o cantidad mínima. Realizar únicamente inspecciones físicas (manuales) a las personas, equipajes o bultos, cuando exista una sospecha o certeza respecto a la presencia de un artículo prohibido.

Anexo 2







Anexo 3





## InfoPax Arequipa

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** miércoles, 25 de noviembre de 2020 10:57 a.m.  
**Para:** dayana6730@hotmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N°24-2020-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** Resolución N° 0024-2020-AAP-AQP.pdf; Informe.pdf

Estimada Dayana Flor de María Fuentes Chávez,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 024-2020-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 024-2020-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Aeropuertos  
Andinos del  
Perú**

### **Mercedes Consuelo Carhuayo Munive**

Auxiliar Administrativo

(51) 54 344834 - Anexo 210 | Celular: (51) 961 051 625

[www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)

Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón, Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Perú

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** miércoles, 18 de noviembre de 2020 12:30 p. m.  
**Para:** 'n\_ternura@hotmail.com' <n\_ternura@hotmail.com>  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>; InfoPax Arequipa <infopax.aqp@aap.com.pe>  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N°23-2020-AAP-AQP

Estimada Natividad Úrsula Quispe Vallejo,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 023-2020-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 023-2020-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Aeropuertos  
Andinos del  
Perú**

**Mercedes Consuelo Carhuayo Munive**

Auxiliar Administrativo

(51) 54 344834 - Anexo 210 | Celular: (51) 961 051 625

[www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)

Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón, Av. Aeropuerto s/n Cerro  
Colorado, Arequipa - Perú

